

小川町職員カスタマーハラスメント対応基本方針

1 基本的な考え方

本町では、町民等から寄せられる町政運営に対する意見・要望・苦情を、より質の高い行政サービスの提供につなげるための貴重な機会と捉え、真摯に受け止め、誠実かつ公平・公正に対応するよう努めます。

一方で、職員の人格を否定する言動、威嚇、長時間拘束、反復継続的な要求その他の社会通念上不相当な言動が見受けられることがあります。これらは職員の就業環境を害し、公務の円滑な遂行を阻害し、結果として他の町民等への行政サービスの低下にもつながる重大な問題です。

本町は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、職員の安全と尊厳を守り、適正な行政サービスを維持するため、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当し得る行為

(1) カスタマーハラスメントの定義

本町におけるカスタマーハラスメントは、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に示されている考え方に基づき、次のとおり定義します。

『町民等(行政サービス利用者等)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現しようとするための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの』

(2) カスタマーハラスメントに該当し得る行為(例)

カスタマーハラスメントは、町民等からの意見・要望・苦情の全てを指すものではありません。

要求内容が妥当である場合でも、要求を実現しようとする手段・態様が社会通念上不相当であれば、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

以下は例示であり、これらに限られません。

ア 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合に、瑕疵・過失を前提とする対応(過剰な補償等)を求めるもの
- ・ 要求の内容が行政サービスの内容との関係性を欠くもの

イ 手段・態様が社会通念上不相当な言動の例(要求内容の妥当性にかかわらず不相当となり得るもの)

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等)
- ・威圧的な言動
- ・過度な謝罪要求(例: 土下座の要求等)
- ・継続的、反復的又は執拗な言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁等)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃又は要求(個人情報詮索、つきまとい等を含む)

ウ 本町で特に想定される例(反復継続型)

- ・説明を尽くしても「納得できない」を反復し、来庁や架電等により同一内容の要求を繰り返して長時間化させる行為
- ・担当者や窓口を変えて同一内容を繰り返す行為(いわゆる窓口まわし)

3 カスタマーハラスメントへの対応について

(1) 対象範囲

本方針は、窓口、電話、訪問、文書、電子メールその他の方法により、職員が町民等に対応する場面に適用します。

(2) 対応の基本

本町は、町民等からの意見・要望・苦情について、相手方の事情にも配慮しつつ真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その上で、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、職員を守るため、複数の職員による対応、所属長の関与、庁内での情報共有等により組織的に対応します。

また、状況に応じて、言動の中止要請(警告)、対応の中止、退去要請等を行い、毅然と対応します。暴力や明確な脅迫、居座り等により危険がある場合、又は悪質と判断される場合には、警察への相談・通報、弁護士への相談等の法的対応を行います。

※本町は庁舎警備員の配置がないため、危険兆候がある場合は、庁内応援要請及び警察相談の判断を早期に行います。

(3) 反復継続型への対応(文書化の方針)

説明を尽くしても「納得できない」を反復し、来庁や架電等により同一内容の要求が継続するなど、口頭でのやり取りが平行線となる場合には、論点の整理及び記録の観点から、文書での申出受付又は文書回答へ移行するなど、対応方法を切り替

えることがあります。

この場合であっても、正当な意見・要望・苦情の申出を妨げるものではなく、適切な方法により受け付けます。

(4) 記録の徹底

通話録音設備がないことを踏まえ、カスタマーハラスメントが疑われる事案については、日時、場所、相手方、発言内容(可能な範囲で逐語)、対応経過、反復回数・頻度等を記録し、必要に応じ共有します。

(5) 職員のケア

所属長は、カスタマーハラスメント対応後の職員の負担軽減のため、休憩の確保、対応者の交代、面談等を行います。総務課は必要に応じ関係部署等と連携し、職員の心身の健康確保に努めます。

4 基本的な対策について

(1) 職員に対する取組

本町は、カスタマーハラスメントへの適切な対応のため、次の取組を推進します。

- ・研修の実施(反復継続型への対応、論点整理、文書化、エスカレーション等)
- ・相談体制の整備(所属長・総務課等)
- ・対応マニュアルの作成(対応フロー、定型文、記録様式等)
- ・記録手段の整備、通話録音等の導入に向けた検討(必要性・費用・運用を踏まえ段階的に整備)

(2) 町民等に対する取組

本町は、町民等の理解促進のため、ホームページでの周知、庁舎内掲示等により、カスタマーハラスメントの防止に向けた啓発に取り組みます。周知に当たっては、正当な意見・要望・苦情の申出を妨げるものではないことに留意し、適切な表現とします。

令和8年3月
小川町